

## Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar)

Trio Saputra

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning

### Abstract.

The purpose of the study was to measure public satisfaction survey with services at the Sudistrict Office Tambang, Kampar District with reference to the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 16 Year 2014 on Guidelines for the Implementation of Public Satisfaction Survey of Public Service. This research method is using descriptive research with quantitative approach. The sampling technique used in this study was incidental sampling, with a total sample of 100 people who become customers in the Tambang subdistrict officest. Data collection techniques in this research is using questionnaires, observation, interviews and documentation. Data analysis technique in this research is quantitative descriptive. The results showed that the votes on each of the indicators broadly expressed satisfied with the services at the subdistrict office Tambang with the assessment in the amount of 78.8% for the indicator requirements, while indicators of service procedures at 76.9%, an indicator of service time amounted to 56.3%, the cost and rate of 74.6% indicator of product specifications types of services amounted to 76%, the indicator amounted to 78.8% executive competence, executive behavioral indicators of 62.1%, the indicator amounted to 81.1% of service notice, as well as indicators of the handling of complaints, suggestions and feedback at 81.9%. Overall community satisfaction with services Tambang Subdistrict office at 74.02 in the category of "satisfied"

---

*Keywords: Bureaucratic Reform, Public Service, Executive Competence*

### Abstrak.

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengukur survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Metode penelitian ini yaitu menggunakan jenis penelitian deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah insidental sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang yang menjadi pelanggan di Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten kampar. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan kuisisioner, observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data pada penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian pada masing-masing indikator secara garis besar dinyatakan puas dengan pelayanan di kantor Kecamatan Tambang dengan penilaian yaitu sebesar 78.8% untuk indikator persyaratan, sedangkan indikator prosedur pelayanan sebesar 76.9%, indikator waktu pelayanan sebesar 56.3%, biaya dan

tarif sebesar 74.6% indikator produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 76%, indikator kompetensi pelaksana sebesar 78.8%, indikator perilaku pelaksana sebesar 62.1%, indikator maklumat pelayanan sebesar 81.1%, serta indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 81.9%. Secara keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kantor Kecamatan Tambang sebesar 74.02 yang masuk dalam kategori “puas”

---

*Kata kunci : Reformasi Birokrasi, Pelayanan Publik, Kompetensi Pelaksana*

---

## PENDAHULUAN

Berdasarkan undang-undang No.23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah bahwa penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan dan kekhasan suatu daerah dalam sistem negara kesatuan republik indonesia.

Bentuk pedoman penyelenggaraan pemerintah daerah yang terdiri dari kepastian hukum, tertib penyelenggaraan negara, kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalitas, akuntabilitas, keadilan, efektifitas dan efisiensi. Dalam penyelenggaraan dibidang pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah daerah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan. Hasil pengaduan dari 6859 (enam ribu delapan ratus lima puluh sembilan) laporan/pengaduan masyarakat Tahun 2015, sebanyak 41,59% atau 2853 (dua ribu delapan ratus lima puluh tiga) laporan mengeluhkan pelayanan publik di instansi pemerintah daerah. Tabel 1 memberikan jumlah laporan masyarakat berdasarkan kelompok instansi terlapor sepanjang Tahun 2015.

Data dari ombusman ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah mempunyai kasus pelayanan publik yang besar dari lembaga lainnya. Pelayanan publik yang diberikan, secara umum belum memuaskan masyarakat. Banyaknya layanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

**Tabel. 1 Laporan Pelayanan Publik**

No	Nama Intansi	Laporan Tahun 2015
1	Tentara nasional indonesia	39
2	Rumah sakit pemerintah	71
3	Perguruan tinggi negeri	70
4	Perbankan	140
5	Pemerintah daerah	2853
6	Lembaga peradilan	261
7	Lembaga pendidikan negeri	146
8	Lembaga pemerintah non kementerian	55
9	Lain-lain	392
10	Komisi negara/lembaga negaranon struktural	67
11	Kepolisian	806
12	Kejaksaan	117
13	Instansi pemerintah/kementerian	663
14	Dewan perwakilan rakyat	20
15	BUMN/BUMD	629
16	Badan pertanahan nasional	530
Jumlah		6859

Sumber : *Ombusman, 2015*

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan. Pemerintah daerah melalui kantor kecamatan merupakan ujung tombak yang langsung berhubungan dengan masyarakat, kantor kecamatan merupakan cerminan dari pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk layanan administratif.

Kantor Kecamatan Tambang adalah salah satu kantor yang memberikan layanan administrasi yang berada di daerah kampar Provinsi Riau. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di tingkat desa.

Berdasarkan peraturan daerah kabupaten Kampar No. 21 tahun 2003 bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan di kantor kecamatan antara lain meliputi kepengurusan administrasi kependudukan antara lain meliputi pembuatan kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan kartu Keluarga (KK), pembuatan Surat Kelahiran, pembuatan Surat Kematian, dan lain-lain. Tempat mengurus Surat Pengantar Perizinan yaitu Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), atau Surat IzinTempat Usaha (SITU), dan surat lain-lainnya (Tabel 2).

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan tambang, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Seperti fasilitas pelayanan yang kurang memadai, seperti kurangnya tempat duduk pada ruang tunggu yang masih kurang, dan perilaku petugas pelayanan yang kurang tanggap dalam memberi layanan. Hal Ini akan berdampak kepada salah satu aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan.

**Tabel 2. Jenis dan Bentuk-Bentuk Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten kampar**

No	Jenis pelayanan	Bentuk pelayanan
1	Administrasi kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>- Pembuatan kartu Keluarga (KK)</li> <li>- Pembuatan Surat Kelahiran</li> <li>- Pembuatan Surat Kematian</li> </ul>
2	Pengantar Perizinan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)</li> <li>- Surat Izin Tempat Usaha (SITU)</li> </ul>
3	Pengantar Keterangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Keterangan Tanah (SKT)</li> <li>- Surat Ganti Rugi (SKGR), Jual Beli</li> <li>- Keterangan Hibah Tanah</li> <li>- Surat Keterangan Catatan</li> <li>- Kepolisian (SKCK)</li> <li>- Surat Keterangan Pindah</li> </ul>
4	Surat-surat lainnya – Surat Rekomendasi	- Legalisir

Sumber: Kantor Camat Tambang, (*Perda Kab. Kampar no. 21 tahun 2003*)

Faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan adalah kejelasan waktu pengurusan di Kantor Kecamatan tambang dianggap masih kurang jelas. Hal ini dapat dilihat dari pegawai yang memberikan layanan lambat dan berbelit-belit. Penelitian febrianto (2015) dikecamatan kauman kabupaten ponorogo juga di temukan hasil pengukuran melalui indeks kepuasan masyarakat terendah yaitu di kecepatan pelayanan, kepastian jadwal, dan kemampuan tugas pelayanan. Selanjutnya sulistiani (2016) menyatakan kecepatan pelayanan harus ditingkatkan dan kebutuhan waktu penyelesaian pelayanan yang harus disampaikan kepada pemohon pelayanan agar mereka mengetahui kepastian waktu yang dibutuhkan dan pelayanan jauh dari kesan bertele-tele. Selain itu perlu adanya tambahan pegawai agar pelayanan dapat segera dapat segera diselesaikan sesuai dengan tupoksi masing-masing petugas. Hasil ini menunjukkan persamaan permasalahan di kantor kecamatan setiap pemerintah daerah.

Tujuan utama pemerintah daerah adalah untuk meningkatkan pelayanan publik agar terwujudnya kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan tambang akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat. Ketentuan mengenai Survei Kepuasan Masyarakat tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

reformasi birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran atau analisis Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kantor Kecamatan tambang belum dilakukan secara berkala.

Tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dengan adanya survei kepuasan masyarakat, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang jasa layanan umum. berdasarkan latar belakang diatas alasan penulis memilih lokasi tersebut dikarenakan banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Tambang dilihat dari fasilitas pelayanan yang kurang memadai, seperti kurangnya tempat duduk pada ruang tunggu dan perilaku petugas pelayanan yang kurang tanggap dalam memberi layanan. Untuk itulah di kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar perlu adanya penelitian khusus untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan diberikan oleh Petugas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. Yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

## METODE

Metode penelitian ini yaitu menggunakan jenis penelitian deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Responden dalam penelitian ini adalah terhitung satu bulan pada bulan November 2016 dengan jumlah pemohon sebanyak 1002 pemohon. Jadi responden dalam penelitian ini sebanyak 1002. Sample penelitian ini menggunakan 10% dari jumlah populasi yaitu, sebanyak 100 orang yang menjadi pelanggan di kantor Kecamatan Tambang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah insidental sampling. Instrumen pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan kuisioner, observasi, wawancara dan dokumentasi dengan 9 indikator Survei Kepuasan Masyarakat yaitu: Persyaratan, Prosedur, Waktu pelayanan, Biaya dan tarif, Produk spesifikasi pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Maklumat pelayanan, Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Sedangkan metode analisis data kuantitatif penelitian ini dibagi menjadi 3 tahap, Pengolahan data, Pengorganisasian, dan Penemuan Hasil

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik umur responden

Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini:

**Tabel 3. Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Berdasarkan Umur**

Umur (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
17- 20	16	16,00
21 – 30	14	14,00
31 – 40	37	37,00
41 – 60	23	23,00
JUMLAH	100	100,00

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur terendah terdapat pada interval umur kurang dari atau sama dengan 20 tahun sebanyak 16 orang dengan proporsi 16%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada interval umur lebih dari/sama dengan 41 tahun sebanyak 23 orang dengan proporsi 23%.

#### **Karakteristik responden berdasarkan pendidikan**

Distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini:

**Tabel 4. Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Berdasarkan Pendidikan**

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	15	15,00
SMP	10	10,00
SMA/SMK	63	63,00
Diploma	7	7,00
S 1	5	5,00
JUMLAH	100	100,00

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pendidikan terendah terdapat pada jenis pendidikan Strata 1 dan Diploma sebanyak 12 orang dengan proporsi 12%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pendidikan SMA/SMK sebanyak 63 orang dengan proporsi 63%.

#### **Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan**

Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 5 berikut ini:

**Tabel 5 Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Berdasarkan Pendidikan**

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
PNS/TNI/Polri	6	6,00
Pegawai Swasta	5	5,00
Wirausaha	26	26,00
Petani / Buruh	35	35,00
Pelajar/Mahasiswa	18	18,00
Lainnya	10	10,00
JUMLAH	100	100,00

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan terendah terdapat pada jenis pekerjaan pegawai swasta sebanyak 5 orang dengan proporsi 5%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pekerjaan petani dan buruh sebanyak 35 orang dengan proporsi 35%.

#### **Hasil persentase indikator**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian pada masing-masing indikator secara garis besar dinyatakan puas dengan pelayanan di kantor Kecamatan Tambang. Berdasarkan tabel 6 hasil penilaian yaitu sebesar 78.8% untuk indikator persyaratan, sedangkan indikator prosedur pelayanan sebesar 76.9%, indikator waktu pelayanan sebesar 56.3%, biaya dan tarif sebesar 74.6% indikator produk spesifikasi jenis

pelayanan sebesar 76%, indikator kompetensi pelaksana sebesar 78.8%, indikator perilaku pelaksana sebesar 62.1%, indikator maklumat pelayanan sebesar 81.1%, serta indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 81.9%.

**Tabel 6. Hasil persentase indikator survei kepuasan masyarakat**

No	Indikator	Persentase (%)	Keterangan
1	Persyaratan	78.80	Puas
2	Prosedur	76.90	Puas
3	Waktu Pelayanan	56.30	Cukup Puas
4	Biaya Dan Tarif	74.60	Puas
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	76.00	Puas
6	Kompetensi Pelaksana	78.80	Puas
7	Perilaku Pelaksana	62.10	Cukup Puas
8	Maklumat Pelayanan	81.10	Puas
9	Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan	81.90	Puas

Hasil keseluruhan menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar berada pada kategori Puas. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari 9 (sembilan) unsur sebesar 74.02. Indikator yang memiliki nilai SKM tertinggi adalah penanganan pengaduan saran dan masukan dengan nilai SKM sebesar 81.9%. Sedangkan indikator yang memiliki nilai SKM terendah adalah indikator waktu pelayanan mendapatkan nilai SKM sebesar 56.3% .

### **1. Persyaratan**

Indikator persyaratan pelayanan di Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar memiliki persentase sebesar 78,8% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori “Puas”. Sebagian orang menyatakan puas atas kemudahan persyaratan administrasi dan teknis. Hal ini menunjukkan bahwa syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan administrasi kependudukan, pengantar perizinan maupun surat keterangan, baik persyaratan teknis maupun administratif sudah cukup baik dalam keterbukaan maupun kemudahan persyaratan. Dalam pelayanan Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar memberikan informasi persyaratan yang harus di penuhi oleh pemohon masih menggunakan secara langsung melalui banner yang bertuliskan persyaratan yang harus dipenuhi dan diletakkan di beberapa tempat di kantor Kantor Kecamatan Tambang agar masyarakat dapat mengetahui secara jelas, informasi persyaratan ini seharusnya dapat ditingkatkan lagi melalui media online yaitu pada website, untuk itu kantor kecamatan agar meningkatkan layanannya kedia online agar dapat di akses masyarakat pengguna layanan dimana saja.

### **2. Prosedur**

Indikator prosedur pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar memiliki prosentase sebesar 76,9% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori “Puas”. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kemudahan, dan tingkat keterbukaan prosedur pelayanan sudah cukup baik. Kantor Kecamatan Tambang memberikan sosialisasi mengenai prosedur pelayanan dalam pengurusan layanan yang dilakukan di setiap

desa, agar masyarakat memahami bagaimana prosedur pelayanan. Namun pada tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur penanganan pelayanan pengaduan mendapatkan kriteria netral, karena masih banyak masyarakat yang bingung bagaimana prosedur pelayanan pengaduan karena tidak ada keterbukaan secara langsung melalui papan pengumuman atau media lain, sehingga masyarakat harus bertanya terlebih dahulu ke bagian informasi.

### **3. Waktu pelayanan**

Indikator waktu pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar memiliki prosentase sebesar 56,3% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori “Netral”. Berdasarkan hasil perhitungan jawaban pada indikator ini sebagian besar masyarakat menjawab netral, tidak puas dan sangat tidak puas, hal ini menunjukkan bahwa waktu pelayanan masih kurang memuaskan, baik pada kecepatan petugas dalam melayani dan ketepatan waktu pelayanan. Berdasarkan penelitian di lapangan masih banyak responden yang menganggap pelayanan yang diberikan lambat dengan antrian yang banyak dan membuat pemohon berdiri terlalu lama, selain itu ketepatan waktu pelayanan sering terjadi keterlambatan dan penundaan pengambilan hingga berhari-hari karena belum selesai dicetak sehingga tidak sesuai dengan jadwal pengambilan yang sudah ditentukan.

### **4. Biaya dan tarif**

Indikator biaya dan tarif dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar memiliki prosentase sebesar 74,6% yang berada pada kriteria penilaian kategori “Puas”. Berdasarkan hasil kuisioner yang disebarkan sebagian besar responden menjawab puas atas biaya dan tarif, hal ini menunjukkan bahwa biaya dan tarif telah sesuai dengan perda dan keinginan masyarakat dalam pemberian pelayanan Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. Hal ini juga menghilangkan praktek percaloan dalam pengurusan pelayanan.

### **5. Jenis pelayanan**

Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar memiliki prosentase sebesar 76% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori “Puas”. Berdasarkan hasil kuisioner yang disebarkan sebagian besar responden menjawab puas atas pelayanan pada indikator ini, hal ini menunjukkan bahwa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, karena dalam pelayanannya sudah terintegrasi dengan sistem informasi administrasi secara online dengan database yang ada sehingga sudah sesuai dengan data pemohon jadi sedikit kemungkinan terjadi kesalahan data.

### **6. Kompetensi pelaksana**

Indikator kompetensi pelaksana dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar memiliki prosentase sebesar 78,5% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori “Puas”. Berdasarkan hasil kuisioner yang disebarkan sebagian besar responden menjawab puas atas kompetensi pelaksana, hal ini menunjukkan bahwa kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan



pengalaman sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini dipengaruhi oleh tingkat pendidikan pegawai.

### **7. *Perilaku pelaksana***

Indikator perilaku pelaksana dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar memiliki prosentase sebesar 62,1% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori “Puas”. Berdasarkan hasil kuisioner yang disebarkan sebagian besar responden menjawab puas atas kompetensi pelaksana, dalam melayani petugas berlaku ramah dan sopan kepada pemohon, dengan menunjukkan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pemohon dan mengingatkan apabila terjadi kekeliruan dan kurangnya berkas persyaratan yang harus dibawa, selain itu petugas tidak membedakan pangkat, derajat dan pekerjaan seseorang dalam memberikan pelayanan, semuanya dilayani sesuai dengan *Standart Operasional Prosedur* (SOP) yang telah ditetapkan hal ini menunjukkan bahwa sikap yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi ketanggapan petugas, kesopanan petugas, keramahan petugas dan keadilan petugas sudah cukup baik dan mumpuni dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **8. *Maklumat pelayanan***

Indikator maklumat pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar memiliki prosentase sebesar 81,1% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori “Puas”. Penilaian tersebut berdasarkan hasil kuisioner yang disebarkan, sebagian responden mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan hal ini membuktikan bahwa pemohon merasa puas dengan tanggung jawab petugas dan kesanggupan petugas dalam memberikan pelayanan yang cukup baik sesuai dengan standart.

### **9. *Penanganan pengaduan saran dan masukan***

Indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar memiliki prosentase sebesar 81,9% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori “Puas”. Penilaian tersebut berdasarkan hasil kuisioner yang disebarkan, dimana hasil perhitungan indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan secara keseluruhan dapat dinyatakan memuaskan. Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar dengan terbuka menerima saran dan keluhan dari masyarakat secara langsung, namun pihak kecamatan belum menggunakan media online, mungkin hal ini dapat dipertimbangkan oleh kantor Kecamatan Tambang untuk meningkatkan pelayanan melalui media.

Hal ini relevan dengan penelitian Haristiyah (2014) bahwa di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten jombang menggunakan survei kepuasan masyarakat masih terdapat kekurangan dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik, hasil menunjukkan kelemahan dari segi SDM dan fasilitas kantor, untuk itu sebaiknya pemerintah daerah lebih tanggap dalam meningkatkan pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Penelitian sebelumnya oleh Ma'rufi (2004) yang dilakukan pada pegawai puskesmas kabupaten jember Penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas dapat dilihat dari kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Hasil penelitian tampak bahwa sebagian besar informan (80%) mengatakan masyarakat puas terhadap pelayanan di Puskesmas, persoalannya

kemudian masyarakat tidak mengetahui standart apa yang seharusnya mereka dapatkan dari pelayanan. Pelayanan pada konsumen merupakan pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dan berimbang. Dalam konteks ini, pelayanan pada puskesmas hendaknya secara transparan menjelaskan alur pelayanan dan standart apa yang akan dilakukan oleh pelayan medis, sehingga pasien mengetahui pada batasan apa dirinya mendapat pelayanan.

Berdasarkan pengamatan dalam penelitian ini seharusnya masyarakat mendapatkan sosialisasi merata dari penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat yang awan akan mudah diperdaya oknum tertentu, ketidakpercayaan kepada birokrasi akan menghambat pembangunan pada pemerintah daerah tersebut, dari penelitian sulistiani (2016) menyatakan kesulitan dalam proses pengurusan pelayanan sehingga mereka menggunakan biro jasa (Calo) untuk mengurus keperluan tersebut, ini adalah gambaran bagaimana potret birokrasi yang ada indonesia masih banyaknya terjadi kelemahan, seharusnya dengan semangat reformasi birokrasi akan menyentuh kepada pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanannya.

Undang-undang 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan beberapa sanksi yang akan diterima oleh aparatur negara apabila terjadi pelayanan yang tidak baik kepada masyarakat, seharusnya dengan adanya payung hukum ini sanksi harus dijalankan dengan optimal, sehingga adanya efek jera yang dirasakan. Hal ini secara tidak langsung akan memperbaiki pelayanan publik oleh penyelenggara.

Survei kepuasan masyarakat secara eksternal perlu dilakukan secara kesinambungan untuk dapat mengetahui bagaimana pelayanan publik oleh penyelenggara pemerintah daerah, dari penelitian ini dapat dilihat masih adanya kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Kampar, perlunya pembenahan dari segi waktu dan prilaku pelaksana, gambaran hasil penelitian ini memberikan masukan oleh pemerintah daerah untuk dapat membenahi pelayanan dikantor Kecamatan Tambang untuk dapat terus mengembangkan sumber daya aparatur agar membantu peningkatan pelayanan publik.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Provinsi Riau, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan masyarakat puas terhadap pelayanan yang diteloh diberikan. Instrumen pengukuran kepuasan masyarakat tersebut menggunakan 9 indikator yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi dan Birokrasi, antara lain: persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya dan tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Dari 9 indikator diatas, nilai kepuasan dengan prosentase tertinggi terdapat pada indikator penanganan pengaduan saran dan masukan yaitu sebesar 81,8% dengan kategori “puas”, hal tersebut dikarenakan masyarakat yang menganggap camat tanggap atas keluhan masyarakat, meskipun terkadang pelayanan masih kurang maksimal namun hal tersebut karena faktor diluar kompetensi pegawai. Sedangkan persentase terendah terdapat pada indikator waktu pelayanan yaitu sebesar 56,3% dengan kategori

“kurang puas”, hal tersebut disebabkan seringkali waktu pengambilan Kartu Tanda Penduduk atau surat izin yang sudah jadi tidak sesuai jadwal pengambilan yang sudah ditentukan,. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Provinsi Riau dinyatakan memuaskan. Dari 9 indikator terdapat 2 indikator mendapatkan yang kategori “cukup puas” yaitu waktu pelayanan dan perilaku pelaksana sedangkan 7 indikator yang mendapatkan kategori “Puas” yaitu indikator persyaratan, prosedur, kompetensi pelaksana, biaya dan tarif, maklumat pelayanan, produk spesifikasi pelayanan serta penanganan, pengaduan dan saran.

### Saran

Berdasarkan hasil perhitungan indikator kepuasan masyarakat secara keseluruhan mendapatkan nilai puas namun dengan nilai yang rendah pada kategori cukup puas, sehingga peneliti menyarankan agar Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Provinsi Riau mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi. Maka peneliti beberapa masukan yang dapat dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan, yaitu:

1. Terkait waktu pelayanan diharapkan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan surat izin dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan waktu pengambilan yang telah ditentukan atau dijanjikan sehingga pemohon tidak perlu kembali lagi berkali-kali.
2. Karena banyaknya pemohon diharapkan kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Provinsi Riau melayani masyarakat sepenuh hati karena akan tergambarkan pada perilaku pelaksana dalam memberikan layanan, serta mengingat keadaan dilapangan menyatakan banyaknya pemohon yang kurang puas terhadap perilaku pegawai dalam melayani masyarakat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Febrianto. A. B. E (2015). *Rekapitulasi Tanggapan Responden Melalui Survei Kepuasan Masyarakat*. Skripsi. Jogjakarta : Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
- Haristiyah. L. Z & Fanida E. H (2016) *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Jurnal Mahasiswa Teknologi*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 *tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 *tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Ma'rufi et. al (2015) *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas: Kajian Kualitatif Kultur Medis, Standarisasi Mutu, Konsep Puskesmas Dan Relasi Dokter Pasien Di Kabupaten Jember. Jurnal Ikesma Volume 11 Nomor 1 Maret 2015*
- Peraturan menteri reformasi birokrasi No.16 tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat

Sulistiyani Et. al (2016) *Analisis Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 2016*

*Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*